

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI SUPERMARKET  
HARI – HARI PASAR SWALAYAN  
(Cabang Kalideres, Jakarta Barat)**

**SKRIPSI**



Nama : Gema awal ramadan

Nim : 43121010200

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA**

**2025**

**PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI SUPERMARKET  
HARI – HARI PASAR SWALAYAN  
(Cabang Kalideres, Jakarta Barat)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Progam Studi Manajemen  
Universitas Mercu Buana



Nama : Gema awal ramadan

Nim : 43121010200

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gema awal ramadan

NIM : 43121010200

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplak).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 5 Juni 2025



Gema awal Ramadan

NIM : 43121010200

|                                                                                   |                                                      |                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>BIRO PERPUSTAKAAN<br/>UNIVERSITAS MERCU BUANA</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

|              |                   |            |  |  |  |  |  |
|--------------|-------------------|------------|--|--|--|--|--|
| No.Dokumen   | 1-1-3.4.11.00     | Distribusi |  |  |  |  |  |
| Tgl. Efektif | 25 September 2024 |            |  |  |  |  |  |

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

|                                  |                                                                                                                             |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nama</b>                      | : GEMA AWAL RAMADAN                                                                                                         |
| <b>NIM</b>                       | : 43121010200                                                                                                               |
| <b>Fakultas / Program Studi</b>  | : FEB / Manajemen                                                                                                           |
| <b>Jenis</b>                     | : Skripsi                                                                                                                   |
| <b>Judul Tugas Akhir</b>         | : PENGARUH HARGA, PROMOSI, DAN PELAYANAN TERHADAP<br>KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DI SUPERMARKET HARI – HARI PASAR<br>SWALAYAN |
| <b>Hasil Pengecekan Turnitin</b> | : 25%                                                                                                                       |

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **25%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 11 June 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyo, M.Hum

**Ket:** Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi

2025/Juni/11/0000000114/Muhammad Arif Budiyo, M.Hum

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Gema Awal Ramadan  
NIM : 43121010200  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : Pengaruh Harga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan, Terhadap Keputusan pembelian ualng di Hari - Hari Pasar Swalayan (Cabang Kalideres, Jakarta Barat)  
Tanggal Sidang : 18 Juli 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Shinta Rahmani, S.E., M.Si

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

LPTA-07255239



Scan QR or [click here](#) to  
Verification

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, promosi dan kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian ulang di supermarket hari – hari pasar swalayan (Cabang Kalideres, Jakarta Barat). Desai dari peneltian yang digunakan untuk penelitian ini adalah penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini populasi sampel yang digunakan sebanyak 156 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan desai pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan pengukuran skala likert. Metode *analisis* data penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan bantuan software SmartPLS 4.0. dalam penelitian ini menunjukan bahwa Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan memiliki pengasuh signifikan dan positif terhadap Keputusan pembelian ulang

**Kata Kunci : Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Keputusan Pembelian Ulang**





## **ABSTRACT**

*This research aims to analyze the influence of price, promotion, and service on repurchase decisions at daily supermarkets. The research design employed is a causal study with a quantitative approach. The sample population in this study consists of 156 respondents. The sampling technique used is non-probability sampling, specifically purposive sampling. The data utilized in this study is primary data, collected through questionnaires measured on a Likert scale. The data analysis method applied is Partial Least Square (PLS), assisted by the SmartPLS 4.0 software. The findings of this research indicate that price, promotion, and service Quality have a significant and positive influence on repurchase decisions.*

*Keywords: Price, Promotion, Service Quality, Repurchase Decision*



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang maha esa karena atas izin Rahmat dan karunia yang ia berikan, sehingga peneliti dapat Menyusun proposal penelitian ini dengan judul “Pengaruh Harga, promosi dan Kualitas pelayanan terhadap Keputusan pembelian ulang di supermarket Hari – Hari Pasar Swalayan”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Peneliti menyadari penelitian ini tidak lepas dari kesalahan serta kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Penyusunan Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya selaku dosen pembimbing skripsi ibu Dr. Shinta Rahmani, S.E., M.Si yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan saran, motivasi, serta waktu luang selama bimbingan, dan nasihat – nasihat yang bermanfaat kepada penulis demi terselesaikannya proposal penelitian ini. Penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada para pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal Penelitian ini terutama kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Andi Ardiansyah, M. Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., Ca selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Shinta Rahmani, Dr. SE, M.Si Selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan, sran, waktu, serta bimbingan, pengarahan, pengetahuan dan juga nasihat – nasihat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya skripsi ini.



5. Janfry Sihite, Dr. S.E., MSM, selaku dosen Metlit saya yang sudah membantu saya di awal pembuatan proposal, karena tanpa bimbingan beliau tentu tidak mungkin saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
7. Teruntuk Kepada kedua orang tua Tercinta Yaitu Ayah saya, serta Ibu saya, yang selalu mendengarkan keluh – kesah saya selama berkuliah, saya hanya ingin bilang terimakasih yang sangat besar.
8. Seluruh Teman – Teman Manajemen S1 FEB Universitas Mercu Buana Angkatan 2021 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Semoga kita semua bisa mewujudkan seluruh Impian serta mimpi kita, Serta teman – teman terbaik saya, Nelson, Andika, Daffa, Septian, Yang sudah membantu saya pula dalam menyelesaikan skripsi ini, sungguh terimakasih, semoga kita semua dapat memperoleh yang kita inginkan.

Dengan kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penulisan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, mohon saran yang membangun dari segenap pembaca, sehingga diharapkan demi perbaikan penelitian dimasa yang akan datang. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan bisa menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri. Penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi penelitian ini.

Jakarta, 28 Mei 2025

Gema awal ramadan

## DAFTAR ISI

|                                                 |      |
|-------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL .....                             | i    |
| SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....            | ii   |
| HALAMAN HASIL PENGECEKAN PLAGIASI.....          | iii  |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....                 | iv   |
| ABSTRAK .....                                   | v    |
| ABSTRACT .....                                  | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                             | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                 | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                              | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                              | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                           | xiv  |
| BAB I.....                                      | 1    |
| PENDAHULUAN.....                                | 1    |
| A. Latar Belakang Penelitian .....              | 1    |
| B. Rumusan Masalah Penelitian .....             | 11   |
| C. Tujuan Penelitian .....                      | 11   |
| D. Kontribusi penelitian.....                   | 12   |
| BAB II .....                                    | 13   |
| KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ..... | 13   |
| A. Kajian Pustaka.....                          | 13   |
| 1. Manajemen Pemasaran.....                     | 13   |
| 2. Keputusan pembelian ulang.....               | 21   |
| 3. Harga .....                                  | 23   |
| 4. Promosi .....                                | 26   |
| 5. Kualitas Pelayanan .....                     | 29   |
| 6. Penelitian Terdahulu .....                   | 32   |
| B. Pengembangan Hipotesis .....                 | 37   |
| 1. Pengembangan Hipotesis .....                 | 37   |
| 2. Kerangka Konseptual .....                    | 40   |

|                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB III.....</b>                                                  | <b>41</b> |
| <b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>                                   | <b>41</b> |
| A. Waktu dan Tempat Penelitian .....                                 | 41        |
| B. Desain Penelitian.....                                            | 41        |
| C. Definisi dan Operasional Variabel .....                           | 42        |
| 1. Definisi Variabel .....                                           | 42        |
| 2. Definisi Operasionalisasi Variabel.....                           | 44        |
| D. Skala Pengukuran Variabel .....                                   | 46        |
| E. Populasi dan Sampel Penelitian .....                              | 47        |
| 1. Populasi Penelitian .....                                         | 47        |
| 2. Sampel.....                                                       | 48        |
| F. Metode pengumpulan Data .....                                     | 49        |
| G. Metode Analisis Data.....                                         | 49        |
| 1. Analisis Deskriptif .....                                         | 50        |
| 2. Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM – PLS)..... | 52        |
| 3. Langkah – Langkah Uji Analisis PLS.....                           | 53        |
| a) Evaluasi Measurement (Outer Model) .....                          | 53        |
| b) Model Struktural atau Uji Hipotesis (Inner Model).....            | 56        |
| <b>BAB IV .....</b>                                                  | <b>59</b> |
| <b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                                    | <b>59</b> |
| A. Gambaran Umum Objek Penelitian .....                              | 59        |
| B. Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....                          | 60        |
| 1. Deskripsi Responden.....                                          | 60        |
| 2. Deskripsi Variabel.....                                           | 63        |
| C. Uji Instrumen .....                                               | 67        |
| D. Hasil Analisis Data Partial Least Square (PLS).....               | 68        |
| 1. Hasil Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....      | 69        |
| 2. Hasil Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....     | 78        |
| <b>BAB V.....</b>                                                    | <b>87</b> |
| <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>                                      | <b>87</b> |
| A. Simpulan .....                                                    | 87        |

|                            |           |
|----------------------------|-----------|
| B. Saran.....              | 88        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b> | <b>91</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>       | <b>95</b> |



## DAFTAR TABEL

| Tabel | Judul                                                        | Halaman |
|-------|--------------------------------------------------------------|---------|
| 1. 1  | JENIS FOOD RETAILER DAN BRAND RITEL .....                    | 3       |
| 1. 2  | PERBANDINGAN KEUNGGULAN SUPERMARKET .....                    | 6       |
| 1. 3  | DATA PRA-SURVEI .....                                        | 9       |
| 2. 1  | PENELITIAN TERDAHULU .....                                   | 32      |
| 3. 1  | OPERASIONALISASI VARIABEL .....                              | 45      |
| 3. 2  | TABEL SKALA LIKERT .....                                     | 47      |
| 3. 3  | SKALA LIKERT .....                                           | 51      |
| 4. 1  | JENIS KELA MIN .....                                         | 60      |
| 4. 2  | UMUR/USIA .....                                              | 60      |
| 4. 3  | PENDIDIKAN .....                                             | 61      |
| 4. 4  | PEKERJAAN .....                                              | 62      |
| 4. 5  | PENGHASILAN .....                                            | 62      |
| 4. 6  | UJI DESKRIPTIF VARIABEL X-1 HARGA .....                      | 63      |
| 4. 7  | UJI DESKRIPTIF VARIABEL X-2 PROMOSI .....                    | 64      |
| 4. 8  | UJI DESKRIPTIF VARIABEL X-3 KUALITAS PELAYANAN .....         | 65      |
| 4. 9  | UJI DESKRIPTIF VARIABEL Y KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG .....    | 66      |
| 4. 10 | HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KONVERGEN (BELUM MODIFIKASI) ..... | 70      |
| 4. 11 | HASIL PENGUJIAN VALIDITAS KONVERGEN (MODIFIKASI) ..          | 72      |
| 4. 12 | AVE (AVERAGE VARIANCE EXTRACTED) .....                       | 73      |
| 4. 13 | HASIL PENGUJIAN VARIABEL DISKRIMINAN (CROSS LOADING .....    | 74      |
| 4. 14 | AVE (AVERAGE VARIANCE EXTRACTED) .....                       | 76      |
| 4. 15 | FORNELL LARCKER CRITETION .....                              | 76      |
| 4. 16 | PENGUJIAN CRONBACH'S ALPHA & COMPOSITE RELIABILITY .....     | 77      |
| 4. 17 | HASIL PENGUJIAN NILAI R – SQUARE ( $R^2$ ) .....             | 78      |
| 4. 18 | HASIL PENGUJIAN NILAI F- SQUARE .....                        | 79      |
| 4. 19 | HASIL PENGUJIAN NILAI Q -SQUARE .....                        | 80      |
| 4. 20 | HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS (PATH COEFFICIENT) .....           | 82      |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Judul                                               | Halaman |
|--------|-----------------------------------------------------|---------|
| 1. 1   | PERTUMBUHAN EKONOMI TAHUNAN INDONESIA 2020-2023 ... | 1       |
| 1. 2   | PENJUALAN RETAIL INDONESIA TAHUN 2020-2023 .....    | 2       |
| 1. 3   | DATA JUMLAH PERBANDINGAN GERAJ SWALAYAN.....        | 4       |
| 1. 4   | PRA-SURVEI KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG.....           | 5       |
| 2. 1   | KERANGKA KONSEPTUAL .....                           | 52      |
| 4. 1   | HASIL ALGORITMA PLS (BELUM MODIFIKASI).....         | 71      |
| 4. 2   | ALGORITMA PLS (MODIFIKASI).....                     | 72      |
| 4. 3   | Hasil Pengujian Bootstrapping.....                  | 82      |



## DAFTAR LAMPIRAN

| Lampiran | Judul                  | Halaman |
|----------|------------------------|---------|
| 1        | KUESIONER .....        | 95      |
| 2        | HASIL KUESIONER .....  | 100     |
| 3        | HASIL OUTPUT PLS ..... | 116     |

